

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara Customer Relationship Management dengan loyalitas pelanggan Alfamidi pada warga RW 001 Tipar Cakung, Jakarta Utara. Perusahaan yang dapat meningkatkan dan mengembangkan program Customer Relationship Management (CRM) dengan baik, maka loyalitas pelanggannya akan semakin tinggi, sebaliknya jika Customer Relationship Management yang diterapkan rendah maka akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan.

Pada variabel loyalitas pelanggan, indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator perilaku, yaitu sebesar 56%. Selanjutnya, indikator sikap yaitu sebesar 44%. Indikator yang paling tinggi pengaruhnya dalam menentukan Customer Relationship Management adalah indikator perilaku, yaitu sebesar 56%. Dan skor terendah adalah indikator sikap, yaitu sebesar 44%.

Loyalitas pelanggan pada warga RW 001, Tipar Cakung, Jakarta Utara ditentukan oleh Customer Relationship Management sebesar 47,65% dan sisanya sebesar 52,35% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas

produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, harapan pelanggan, dan penanganan keluhan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara Customer Relationship Management dengan loyalitas pelanggan pada warga RW 001, Tipar Cakung, Jakarta Utara. Hal ini membuktikan bahwa Customer Relationship Management merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah Alfamidi harus bisa menerapkan dan meningkatkan Customer Relationship Management dengan baik, agar pelanggan Alfamidi tidak tertarik dan berpindah pada minimarket lain. Sehingga pelanggan akan semakin puas dan semakin loyal terhadap Alfamidi.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa perilaku adalah faktor yang paling dominan. Maka untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, sebaiknya perusahaan harus menjaga tingkat perilaku yang baik kepada pelanggan seperti memberi pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, dan memberikan berbagai kemudahan pembayaran dalam berbelanja. Agar pelanggan merasa nyaman dapat berhubungan dengan Alfamidi. Kemudian sikap juga mendukung loyalitas pelanggan, hal ini dapat diwujudkan dengan memperbaiki sikap perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan salah satunya dengan penanganan keluhan yang

baik. Sehingga pelanggan merasa puas dan akan selalu loyal terhadap perusahaan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan adalah:

1. Alfamidi, sebaiknya dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan agar tercipta perilaku yang baik antara pelanggan dan perusahaan.
2. Alfamidi sebaiknya selalu meningkatkan Customer Relationship Management dari program-program keanggotannya, agar pelanggan merasa senang, puas dan nyaman. Sehingga pelanggan tidak beralih ke minimarket pesaing.
3. Agar mencapai hasil yang optimal, maka pihak Alfamidi perlu mengetahui kebutuhan dari pelanggannya, dan memberikan manfaat yang sesuai dengan harga yang harus dibayar pelanggan untuk menggunakan kartu pelanggan (A Card Flazz) Alfamidi. Dengan memberikan program-program Customer Relationship Management yang tinggi, maka akan tercipta loyalitas pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat membuat penelitian yang lebih baik lagi.